

NICE CXone

# CXone Expert ナレッジマネジメントが特別である理由

カスタマーファーストのために

素晴らしいカスタマーエクスペリエンスはナレッジから始まります。CXone Expertナレッジマネジメントはお客様がカスタマージャーニーのどこにいてもナレッジを参照できるようにします。そのナレッジは情報や回答、サポートなどの形式で提供されます。

現在、カスタマーエクスペリエンスが多様化している中で、カスタマーファーストに対応することは簡単ではありません。そこでCXoneの出番です。CXone Expertはいつでもどの手段でも検索エンジンや音声アシスタント、Webサイト、チャットボットなどでお客様のニーズに応えることができます。

CXone Expertはモダンでダイナミックなナレッジマネジメント・ソリューションです。CXone Expertにより、お客様がいつ・どこで・どのようにナレッジが必要かに応じて、素早かつ確かな情報が届けられます。迅速に最も関連性の高い記事を提供することが、弊社のクラウドビジネスの成功の鍵となっています。

- Stacy Kornluebke

シニア・トレーニング&ドキュメンテーション・マネージャー

sumo logic



グローバルなナレッジ

世界中に人々や商品が広がっているため、あるお客様が今この瞬間に答えを探しているかもしれません。CXone Expertは御社のサイト、ブランド、ロケーション、言語、そして商品ライン全てを一つのソースで提供するため、お客様は求めている回答を確実に見つけることができます。

パーソナライゼーション

お客様一人ひとりが特別です。最小限の労力で求める情報を提供することが特別な体験になります。お客様が所有する製品、話す言語、場所、さらに利用しているデバイスに基づいて、Expertはお客様に提供するコンテンツを調整できます。

拡張性

検索エンジンを好む人、コミュニティサイトを好む人、チャットボットを好む人など、様々なお客様の好みがあります。お客様の選択したどのチャネルやデバイスでもナレッジを提供します。コンタクトセンターであれば、CXone Expertが様々なCRMやコンタクトセンターソリューションの機能を拡張し、お客様と同じようにエージェントもハッピーにします。

いつでも利用可能

停電やコンタクトセンターの業務時間外、自然災害など、どのような場合でもCXone Expertは24時間いつでもセルフサービスでお客様に情報を提供します。100%常に稼働し続け、メンテナンス停止もありません。

リアルタイムキャプチャーと公開

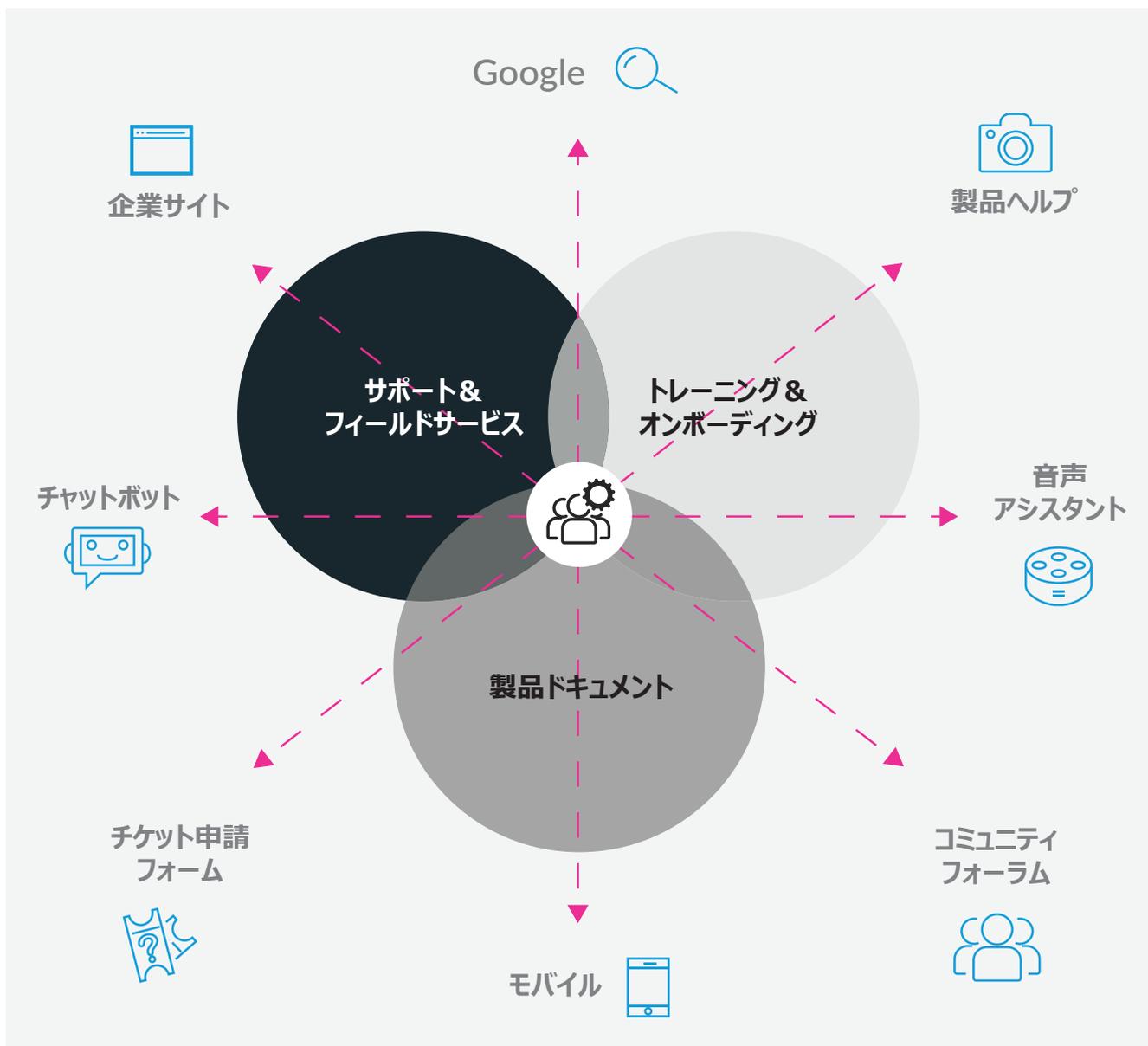
お客様やエージェントが求めているその瞬間にお待たせしないようにしましょう。ナレッジを作成し、自動整理して公開すれば、問題解決や商品関連の質問への回答、ブランドアンバサダー(インフルエンサー)の創出にすぐに利用できます。

エンタープライズグレードのクラウド

堅牢性、安全性、拡張性、信頼性を兼ね備えた、真のエンタープライズグレードのクラウドプラットフォームで、お客様から従業員まで求めるすべての人々に求める回答を提供します。

アクションにつながる分析

お客様が探しているのに見つけれないものは何か？誰がナレッジを作成、利用、共有しているのか？不足しているコンテンツは何か？社内のステークホルダーとナレッジマネジメントチームがこれらのパワフルな分析を活用して、お客様には喜びをエージェントには最適なパフォーマンスを提供します。



### NICE CXoneについて

NICE CXoneは、あらゆる規模の組織と連携しながら、信頼できる並外れたカスタマーエクスペリエンスを生み出すことで、より深いブランドロイヤリティと持続的な顧客関係の構築に貢献しています。業界で最も包括的なクラウド型カスタマーエクスペリエンスプラットフォームであるCXoneは、クラス最高の顧客アナリティクス、オムニチャネルルーティング、ワークフロー最適化、自動化、および人工知能(AI)を、すべてオープンクラウド基盤を土台として統合することで、どのような企業でも顧客とのありとあらゆるやり取りを変革できるように支援しています。CXoneが提供するお客様中心のエキスパートサービス、革新的なソフトウェア、価値あるパートナーシップから成り立つ幅広いエコシステム、そして10年有余に及ぶグローバルなリーダーシップが、どのようにお客様のあらゆるエクスペリエンスと顧客関係の変革に寄与し、持続的な成果を実現するかを、是非お確かめください。

### NICEについて

NICE(NASDAQ : NICE)は、電話、モバイルアプリ、電子メール、チャット、ソーシャルメディア、ビデオなどの複数のソースから大量の構造化および非構造化データをリアルタイムで取得・分析することで、戦略的な洞察を提供するソフトウェアソリューションの世界的リーダーです。NICEのソリューションにより、顧客体験と業績の向上、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止といった、人と資産の保護を目的とする「次の最善策」がとれるようになります。NICEのソリューションはフォーチュン100社のうち80社を含む150ヶ国を超える25,000以上の組織で利用されています。

製品につきましては以下QRコードからお問い合わせください。

